

La Bibliothèque : un outil stratégique au service de l'Université du Luxembourg (UL)

Plan de développement 2013-2017



Marie-Françoise Bisbrouck

Septembre 2012

Foreword

Information is at the heart of the University's work and a major challenge for the future will be to exploit the potential of information in programmes of teaching and research. The availability of new multimedia resources opens up new ways for students to engage with their disciplines and an increasing volume of networked data can be harnessed to support evidence-based research. The shift to digital formats makes the skills of librarians increasingly important as they negotiate issues of access, licensing, rights and archiving on behalf of the University which is both a producer and consumer of information.

The support provided by information professionals is a key element of the attraction of the University library to students. Many students use the library as their base whilst they are on campus: the combination of a welcoming environment, extended opening hours, a choice of study areas for independent and group work, rich information resources with help from skilled staff at hand explains why the library has become the focus for the delivery of a wide range of support which often stretches beyond conventional library functions.

The University has already taken a number of important steps which will provide a solid foundation to take forward the proposals set out in this Development Plan. The key to the Plan's successful implementation will be collaboration between the University community – the President's office, senior managers, teaching staff, researchers, students – and library staff. Collaboration should be encouraged at every level, from the setting of University strategies to the planning of new programmes of study and research, as well as day-to-day working on problems and projects.

The proposal to introduce regular library surveys will ensure that the library retains a strong focus on meeting the requirements of students and academic staff. Evidence from the surveys will also help to monitor the impact of library provision. The ultimate goal of this evaluation should be to understand the relationship between the use of information resources and academic success. This is a complex area, but the preliminary results from JISC-funded work in the UK suggests that there is a relationship between library usage and degree outcomes. A further study emphasises the value of libraries and scholarly reading to researchers. Evaluation will also provide further opportunities for collaboration between librarians, teachers and educational researchers which will help the University to monitor the changing nature of student learning and to anticipate the requirements of future generations of students.

Graham Bulpitt

Library Consultant

Formerly Director of Information Services - Kingston University London

References

Stone, Graham, Pattern, David and Ramsden, Bryony (2012). Library Impact Data Project. Sconul Focus (54). pp. 25-28. ISSN 1745-5782. Available at: <http://eprints.hud.ac.uk/12290/> {Accessed on 29 August 2012}.

Tenopir, Carol, Volentine, Rachel and King, Donald W (2012). *UK Scholarly Reading and the Value of Library Resources: Summary Results of the Study Conducted Spring 2011*. Joint Information Systems Committee. Available at: <http://www.jisc-collections.ac.uk/News/UK-Scholarly-Reading/> (Accessed on 31 August 2012).

**La Bibliothèque¹ : un outil stratégique
au service de l'Université du Luxembourg (UL)
Plan de développement 2013 - 2017**

Table des Matières

Foreword	1
1. Introduction : le nouveau visage des bibliothèques universitaires	2
2. Quel projet de Bibliothèque pour les utilisateurs?	4
3. Rappel de quelques étapes de développement de la BUL	6
4. Les défis pour la période 2013-2016	12
4.1 Les actions à entreprendre	12
4.2 Les conditions du développement de la Bibliothèque	15
5. Une place particulière dans le projet de la BUL : la Maison du Livre à Belval	18
5.1 Quels espaces à vivre? Description des espaces fonctionnels	18
5.2 Le personnel de la Maison du Livre	21
5.2.1. Le service au public et les scénarios d'ouverture au public	21
5.2.2. Les acquisitions documentaires, le traitement et le rangement des collections	24
5.2.3. Le management de la BUL et son administration	25
6. Récapitulatif des besoins en ressources humaines et planification des bibliothèques actuelles et à venir de l'Université	26
7. Conclusion	30
8. Annexes	32
8.1 Note sur l'auteur du rapport et la méthodologie mise en œuvre	32
8.2 Table des sigles utilisés	34
8.3 Bibliographie	34

En couverture : La Maison du Livre
© HERMANN & VALENTINY AND PARTNERS

¹ On utilisera dans ce document le terme « la Bibliothèque » ou la BUL pour désigner l'entité qui comprend les différentes bibliothèques de l'Université, le Plan de développement s'entendant pour l'ensemble du réseau des bibliothèques de l'Université, dont la Maison du Livre deviendra la pierre angulaire.

1. Introduction: le nouveau visage des bibliothèques universitaires

L'évolution de la Bibliothèque de l'Université du Luxembourg (BUL) s'inscrit aujourd'hui dans le grand mouvement de transformation des bibliothèques universitaires et de recherche initié en Europe comme Outre-Atlantique et en Asie depuis près de 15 ans.

De ce mouvement qui plonge ses racines dans le **développement exponentiel** - et semble-t-il infini - **des technologies numériques** sont nées des possibilités d'accroissement de la connaissance et des capacités accrues de mener des recherches jamais atteintes auparavant. L'environnement numérique de travail est devenu une réalité incontournable pour l'accès à l'information.

Les bibliothèques s'en sont emparé pour l'organiser, aider à sa compréhension et le mettre à la disposition des étudiants, des enseignants et des chercheurs, en leur offrant des services à valeur ajoutée tels que l'accès à des catalogues collectifs nationaux et internationaux de références bibliographiques, à des dizaines de milliers de périodiques électroniques dans toutes les disciplines, à la fourniture d'articles de périodiques très spécialisés à la demande, dans des délais extrêmement courts, etc. En parallèle, elles offrent à leurs utilisateurs des services de références en ligne, des formations ciblées à l'usage et au traitement de l'information et agissent comme médiatrices de la connaissance. Elles intègrent également dans l'organisation de leurs espaces et des services proposés les changements importants intervenus dans la pédagogie de l'enseignement.

Les bibliothécaires eux-mêmes ont acquis des connaissances très pointues dans les différentes disciplines de la connaissance en devenant des **spécialistes de l'information** (*subjects specialists ou information specialists*). Ils ont modifié profondément leurs habitudes de travail, se transformant ainsi en partenaires incontournables pour les usagers - chercheurs notamment - qu'ils aident à exploiter tous les avantages et les opportunités qu'offrent les mises en réseau à travers le monde, y compris ceux présentés par le libre accès et par les réseaux sociaux.

Les services aux étudiants ont également évolué de manière considérable grâce au développement du libre accès aux collections et aux services en ligne et à l'offre d'espaces de travail diversifiés permettant tour à tour le travail personnel dans un espace commun ou dans un espace spécifique et le travail collaboratif. Si l'on y ajoute, dans de nombreux projets de nouveaux bâtiments, le regroupement en un « guichet unique » de services à caractère social (bourses, logement, restauration, santé), administratif (inscriptions, suivi du parcours universitaire), éducatif et culturel (appui méthodologique, tutorat, associations, rencontres, communication informelle, etc.) antérieurement dispersés dans l'université, l'utilisateur bénéficie tout à la fois des services d'un véritable *Learning centre* et d'un vrai lieu de vie.

Le grand public constitue également une cible privilégiée pour ces nouvelles bibliothèques des universités car sa présence replace celles-ci dans la sphère quotidienne de la vie « ordinaire » et permet une ouverture sur le monde socio-économique et le développement de synergies entre le milieu universitaire, le monde de l'entreprise et le monde associatif.

Enfin, **le partenariat entre services**, voire l'intégration de services jusque-là autonomes, est devenu un élément clé du développement des bibliothèques au sein des universités, favorisant le partage

d'objectifs et la mise en commun de moyens pour y parvenir : moyens administratifs, pédagogiques, informatiques et multimédias notamment, contribuant ainsi au développement de l'esprit d'équipe et à l'élargissement des compétences de l'ensemble des personnels.

Avec, notamment, la mise en place de la Maison du Livre à Belval, la BUL entre de plain-pied dans le réseau de ces « nouvelles » bibliothèques fermement ancrées dans leur époque. Elle doit encore progresser mais les buts à atteindre sont clairement identifiés et certains d'entre eux en voie de réalisation. Ils doivent cependant s'appuyer sur un personnel plus nombreux et soucieux de poursuivre l'actualisation de ses connaissances et l'extension de ses compétences, des fonctions nouvelles étant engendrées par les évolutions mentionnées ci-dessus.

Le plan de développement de la BUL pour les années 2013 – 2017 présenté ci-dessous donne tout d'abord la mesure de ce qui a été accompli durant les dernières années. Il met ensuite en avant ce qui reste à accomplir pour la mutation de la Bibliothèque actuelle vers ce « nouveau » modèle de bibliothèque, qui doit pouvoir répondre de manière réactive et efficace aux enjeux de la formation et de la recherche dans la société d'aujourd'hui, tout en préparant les évolutions de demain.

2. Quel projet de Bibliothèque pour les utilisateurs?

Il s'articule autour de six principes fondamentaux :

- 1. La Bibliothèque place les usagers au cœur du dispositif documentaire**, qu'ils soient étudiants, enseignants ou chercheurs, en mettant à leur disposition des documents de références et des collections perpétuellement actualisées de tous types dans les différentes disciplines enseignées à l'Université et dans tous les domaines de recherche développés par la communauté scientifique.

Elle met en place des services structurés et visibles à leur intention et leur offre des services à valeur ajoutée - méthodologiques notamment - favorisant leur autonomie et leur permettant de développer leurs compétences informationnelles. Les fonctions d'accueil, d'information, de formation, de conseil et d'écoute des usagers constituent ses missions essentielles.

Elle s'appuie sur le professionnalisme et la réactivité de son personnel et met en place toutes les actions et services en direction des publics, dans un souci permanent de démarche « qualité », initiée sur la période allant de 2006 à 2010.

- 2. Fortement ancrée dans le dispositif documentaire luxembourgeois, la Bibliothèque est la porte d'accès à l'ensemble des collections documentaires de l'Université. En mettant à disposition des collections multidisciplinaires, elle s'inscrit dans la volonté de l'Université de favoriser l'interdisciplinarité.**

En tant que premier fournisseur d'information de l'Université, la Bibliothèque est responsable de la politique d'acquisitions raisonnée des collections documentaires. Elle privilégie, pour ce faire, toutes les collaborations avec les enseignants et les chercheurs en s'appuyant sur leur connaissance approfondie des disciplines et des projets de recherche. Elle assure, par ailleurs, la gestion complète et transparente de toutes les commandes, y compris pour les besoins spécifiques de l'enseignement et de la recherche.

3. **La Bibliothèque est un outil à forte dimension numérique**, s'inscrivant ainsi comme un partenaire majeur d'une stratégie numérique pour l'Université (diffusion des connaissances par le numérique, stratégie de production, d'acquisition, de gestion et de conservation de contenus numériques, etc.).
4. **Elle accompagne le volet pédagogique** mis en place par l'Université en prenant en compte toutes les nouvelles formes d'apprentissage (travail collaboratif, accès aux ressources en ligne, etc.), l'évolution du comportement des étudiants (mobilité, nomadisme, usage croissant des technologies de l'information et de la communication, essor des réseaux sociaux) et en créant dans ses différents bâtiments des espaces diversifiés, accueillants et confortables propices à leur développement.
5. **Elle participe activement au déploiement et à la promotion d'une offre de services en direction des enseignants et des chercheurs**, grâce notamment à :
 - La mise à disposition, sur les différents sites et à distance, de toute documentation disciplinaire et interdisciplinaire permettant d'étayer la recherche, notamment par son serveur de publications en *open access* et par la livraison rapide sous format électronique d'articles de périodiques non disponibles sur les sites ;
 - L'aide à la maîtrise des ressources documentaires disponibles ;
 - L'aide à la publication ;
 - La production d'un catalogue de ressources de qualité élaboré par des spécialistes de l'information travaillant en partenariat avec les Facultés et les départements universitaires ;
 - La mise à disposition d'espaces de rencontres, d'échanges et de travail communs à toutes les disciplines, favorisant l'émulation et l'innovation scientifique ;
 - Grâce, enfin, à la collecte systématique et à la conservation des archives institutionnelles, accroissant la visibilité de l'Université et valorisant son profil de recherche.
6. **La Bibliothèque est largement ouverte à ses usagers** tant internes à l'UL qu'externes à celle-ci, afin d'en favoriser la fréquentation optimale tout au long de l'année et l'appropriation par tous des services offerts et des lieux.

Elle privilégie toutes les collaborations avec les autres entités universitaires et facilite les relations entre ces entités. La Maison du Livre notamment, par sa visibilité et ses dimensions, par la capacité de ses espaces en documents et son offre en places assises diversifiées, dont de nombreux espaces de travail collaboratifs dans l'accès libre aux collections, sera un véritable lieu de convergence et de rencontre pour ses différents utilisateurs : étudiants, chercheurs entre eux, chercheurs / étudiants, personnel de l'Université, etc. Ses salles de formation et de séminaire seront, tout comme sa salle de conférence, à la disposition de la communauté universitaire tandis que sa cafétéria, ses espaces d'expositions et son jardin de lecture en feront un lieu de vie fédérateur sur le nouveau campus.

Le respect et le développement de ces principes fondamentaux feront de la Bibliothèque la manifestation visible des valeurs de l'enseignement et du savoir dispensés par l'UL, participant ainsi à l'attractivité de celle-ci. Offrant un accès aisé à des contenus d'excellente qualité, la Bibliothèque est

là pour faciliter et valoriser la recherche. Son aptitude à promouvoir et à exploiter toutes les nouvelles technologies et les nouveaux modèles de communication entre chercheurs concourront ainsi à l'accroissement de l'efficacité de la recherche. Sa capacité d'anticipation des évolutions et son ouverture sur l'extérieur, tant au niveau national qu'international, lui permettront de participer activement aux initiatives prises à l'échelle de l'Université.

Pour y parvenir pleinement, la Bibliothèque doit toutefois poursuivre sa marche en avant entreprise depuis 2006 pour une qualité sans cesse accrue des services à rendre à ses utilisateurs.

3. Rappel de quelques étapes de développement de la BUL

Bien que créées depuis plusieurs dizaines d'années, les quatre bibliothèques des campus du Limpertsberg, de Walferdange et du Kirchberg qui constituent la BUL étaient peu développées au niveau des services offerts et de la mise en œuvre d'outils techniques professionnels. La bibliothèque du Limpertsberg était la plus avancée au niveau notamment de son intégration au Réseau des bibliothèques luxembourgeoises piloté par la Bibliothèque nationale de Luxembourg (BnL).

Ainsi, **avant 2006**, on peut noter que, si le budget destiné aux acquisitions documentaires n'était pas négligeable (500 à 800 000 € par an), il n'existait peu ou pas de gestion formalisée et professionnelle de ces bibliothèques. La plupart de leurs collections étaient bien présentées en libre accès, mais elles étaient majoritairement installées sur les rayonnages selon une classification utilisée pour l'accès indirect aux collections (magasins). Les bibliothèques avaient tendance à accepter tous les dons, dons en grande partie toujours non répertoriés dans le catalogue de la BUL. Il n'existait aucune gestion des collections de périodiques pourtant acquis en nombre important (près de 1000 titres). Aucun « désherbage » raisonné des collections n'était entrepris, pas plus que n'existait une protection antivols systématique des collections en libre accès. La bibliothèque du Limpertsberg ne prêtait ses documents que durant les week-ends. L'ensemble du personnel affecté aux quatre bibliothèques ne comptait que 7 personnes en contrat à durée indéterminée.

La BUL vivait encore dans une logique « d'accumulation de collections » et non dans celle de « services » à rendre à la communauté universitaire.

Depuis 2006, de nombreux progrès ont été accomplis, grâce, d'une part, au soutien et à la collaboration étroite avec la BnL et, d'autre part, à la prise de conscience par l'Université de la nécessité de procéder à davantage de **recrutements de personnel, en privilégiant à ce stade du développement du personnel diplômé en science de l'information et des bibliothèques.**

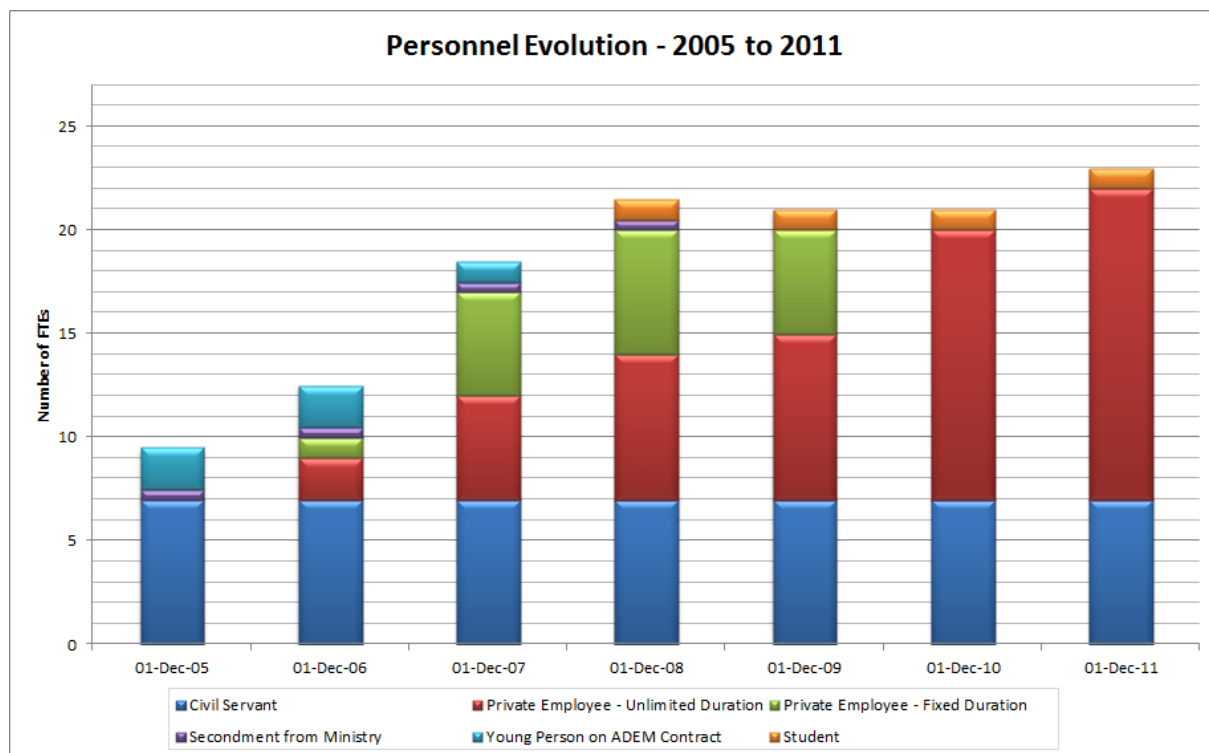
Le nombre de personnel s'élève actuellement à 22 collaborateurs.

Les trois tableaux ci-dessous présentent :

- L'évolution du nombre d'agents entre 2005 et 2011 et leur répartition selon leur mode de recrutement (Tableau 1) ;

- L'évolution du nombre d'agents entre 2005 et 2011 selon leur niveau de qualification universitaire et professionnelle (Tableau 2) ;
- L'évolution du nombre d'agents et de la fréquentation des usagers entre 2008 et 2011 (Tableau 3), le nombre d'agents s'étant accru de 10% sur la période tandis que la fréquentation des services s'est elle-même accrue de près de 47%.

Tableau 1



Source : BUL – Chiffres Clés, 2008-2011

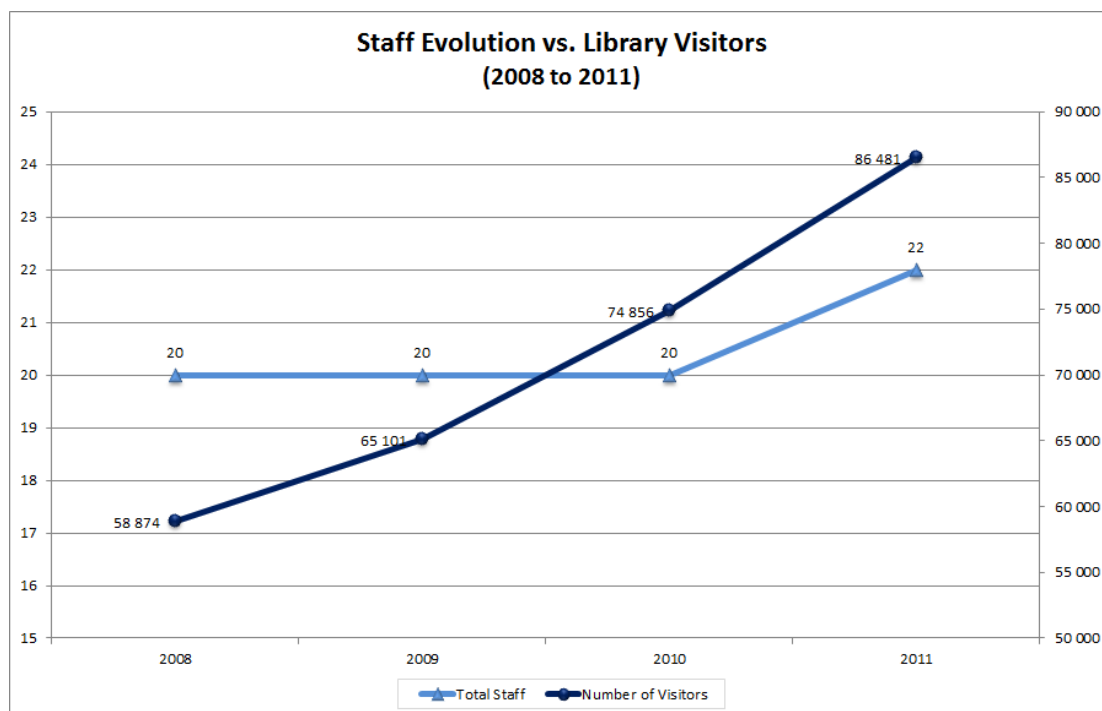
Tableau 2

	Number of staff in 2005 (FTE)	Number of staff in 2011 (FTE)
Undergraduate or post- graduate degree in Library or Information Science	0	12
Undergraduate or post-graduate degree in other specialties	5,5	8
No higher education degree	2	2

Source: BUL – Chiffres Clés, 2008-2011

Varied formal education level of the staff of the BUL excluding students and those on ADEM contracts

Tableau 3

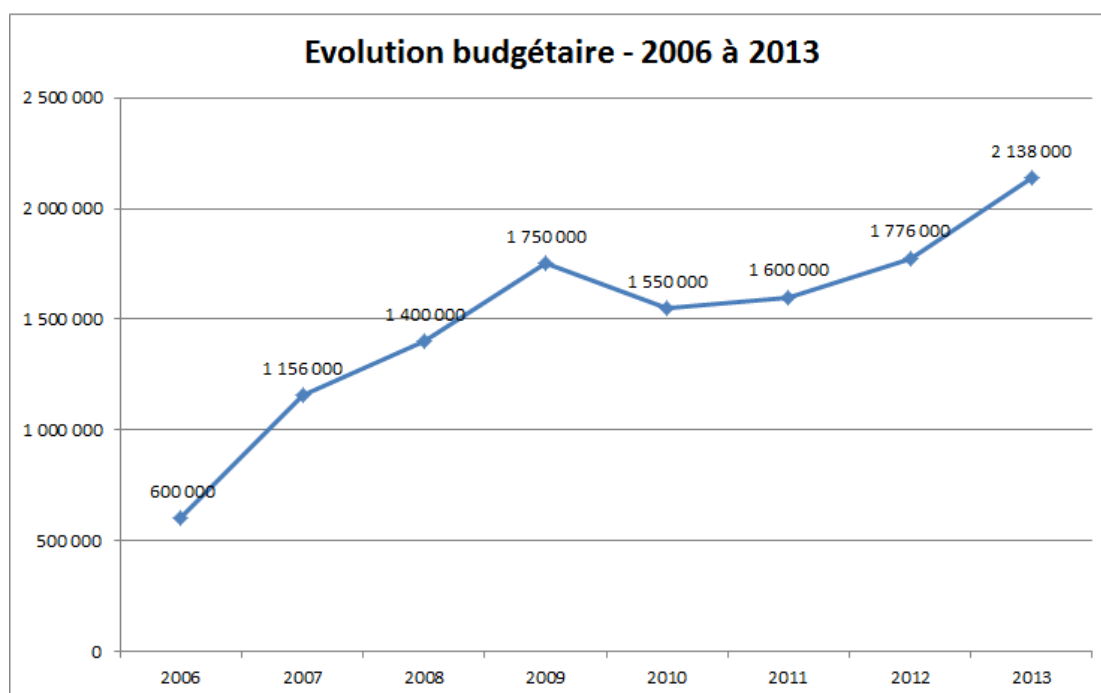


Source: BUL – Chiffres Clés, 2008-2011

Parallèlement :

- **Le budget d'acquisitions documentaires** de la BUL a été quasiment multiplié par trois entre 2006 et 2012 : soit 600 000 € en 2006, 1,6 millions € en 2011 et 1,77 millions € en 2012. La projection pour 2013 correspond au budget demandé, mais non confirmé (Tableau 4).

Tableau 4



- La Bibliothèque a réalisé en 2007 la **centralisation de tous les abonnements de périodiques**, soit environ un millier de titres, y compris des abonnements allant directement dans les bureaux des enseignants et des chercheurs.
- Toutes les **acquisitions documentaires** de l'Université passent, depuis 2008, par la BUL. La chaîne documentaire a été entièrement revue et une gestion plus rigoureuse des collections communes aux quatre bibliothèques a été instaurée.
- **Un catalogue collectif** commun aux quatre bibliothèques est offert, depuis 2010, aux utilisateurs, facilitant ainsi leurs recherches documentaires, tandis qu'une navette automobile a été mise en place pour le transfert entre les bibliothèques des monographies (2008) et des périodiques (2010), services très appréciés par la communauté universitaire (près de 2.300 ouvrages transportés par navette entre les campus en 2011).
- **Les inscriptions des lecteurs** ont été harmonisées et il existe désormais une inscription unique pour toutes les bibliothèques.
- Le **prêt des documents**, suivant des modalités identiques, et les services en ligne qui l'accompagnent ont été mis en place au Limpertsberg en 2007, suivis par les autres bibliothèques.
- **Concernant les collections**, le « désherbage » raisonné des documents a été entrepris, de même que leur reclassement selon une classification commune à toutes les bibliothèques. Plus de 120 000 volumes provenant de 7 modes de classement différents ont ainsi été traités jusqu'à la fin 2011 et rééquipés pour leur mise en libre accès. Le dépoussiérage et l'assainissement systématique des collections ont commencé, rendus indispensables à la suite notamment de l'infestation de moisissures survenues dans plusieurs dépôts en 2010 et 2011.
- Une **charte des acquisitions documentaires** a été rédigée. Document public destiné à faire connaître à tout usager les principes de constitution des collections adoptés par la Bibliothèque, cette charte assure le développement et la cohérence des acquisitions, en rapport avec les matières enseignées et la recherche.
- Les **espaces publics** ont été, en tout ou en partie, réaménagés pour le confort et la sécurité des usagers.
- Des **activités de formation pour les utilisateurs** ont été initiées : 500 à 800 nouveaux étudiants visitent la Bibliothèque chaque année pour une introduction à l'usage de la bibliothèque, de ses ressources et à la recherche documentaire, mais cette activité est actuellement en baisse par manque de personnel à y affecter.

- Les heures d'ouverture des bibliothèques ont été harmonisées entre elles et élargies en 2008 (Limpertsberg et Kirchberg : + 5 h/semaine ; Walferdange : +10 h/semaine).

Pour réaliser ces progressions, la Bibliothèque dispose d'atouts non négligeables :

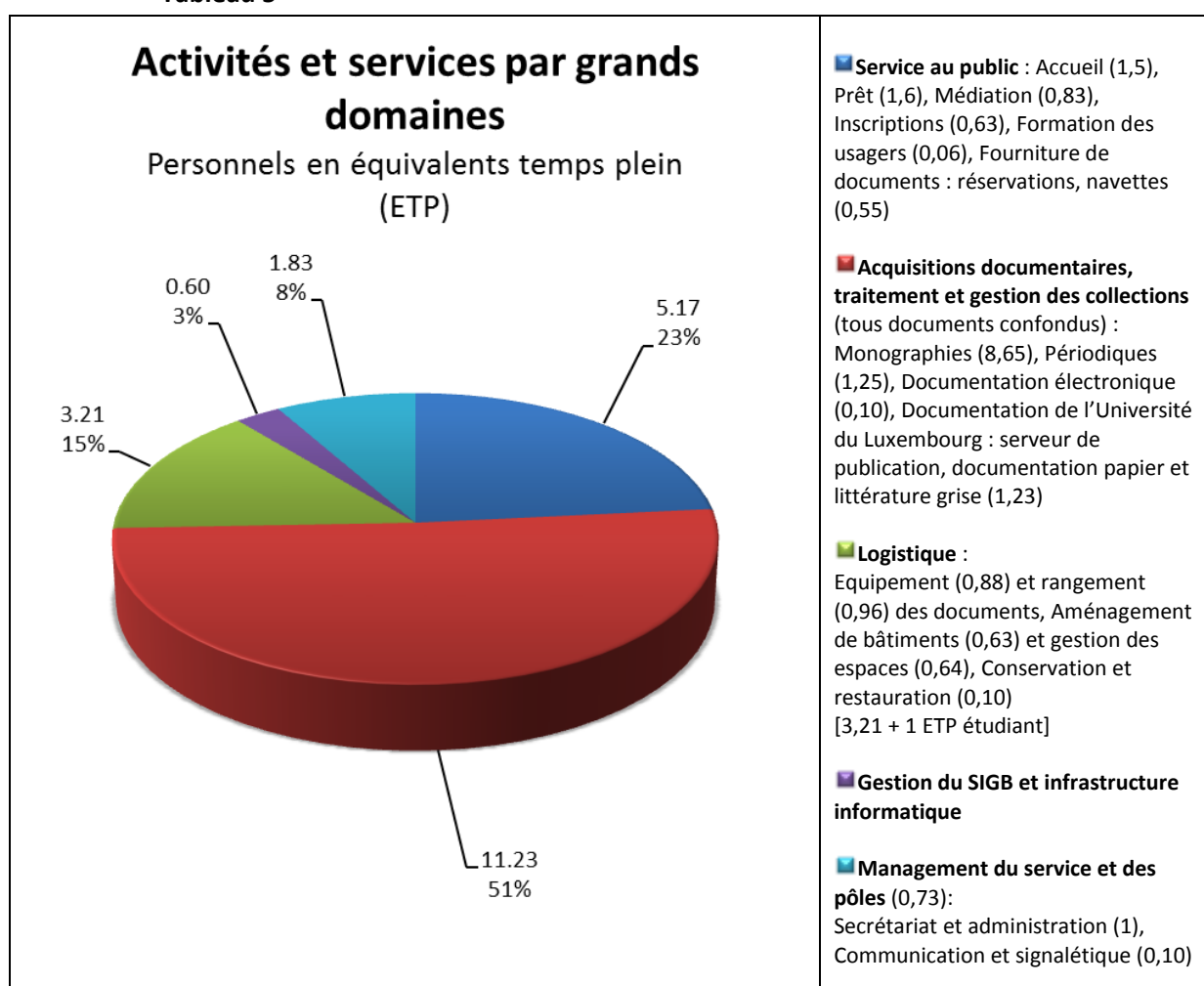
- **Ses collections imprimées** acquises depuis de nombreuses années (250.000 ouvrages et 1.000 abonnements à des périodiques scientifiques), soutenues par un budget conséquent (Voir Tableau 4, page 8).
- **Les collections numériques** importantes offertes sur Findit.lu (plus de 300 bases de données bibliographiques ou de contenus, 45.000 titres de périodiques, 40.000 *e-books*), acquisitions soutenues par un budget conséquent (Voir Tableau 4, page 8).
- **Une organisation bibliothéconomique** désormais structurée et lisible et sa volonté de transparence vis-à-vis de l'ensemble de l'Université.
- Son souci d'une écoute et d'un **dialogue permanents avec ses usagers** grâce à la création du Comité des usagers en 2010, qui se réunit quatre fois par an ; il est composé de 3 représentants des étudiants, de 2 représentants du personnel des 3 Facultés, de la Vice-Rectrice à la Recherche et de 2 responsables de la BUL. Le Comité des usagers de la BUL est un organe de communication et de dialogue entre la BUL et les utilisateurs de ses services. Son principal objectif est l'établissement d'un relais et d'un pont communicationnel entre la Bibliothèque et ses usagers.
- Ses **liens forts** et la collaboration étroite avec des partenaires privilégiés :
 - La BnL : celle-ci assure notamment la gestion du serveur, du système de gestion des bibliothèques et des services connexes exploités en commun par les membres du Réseau des bibliothèques luxembourgeoises, dont la BUL fait partie.
 - Le Consortium Luxembourgeois (Findit.lu) géré et piloté également par la BnL.
- **Son implication** dans les travaux menés au niveau du réseau des bibliothèques tant luxembourgeoises que de la Grande Région et sa collaboration avec le Réseau des bibliothèques de l'Université de Liège pour la mise en place du répertoire institutionnel en *open access* notamment.
- Son souci d'un **partenariat actif avec les différents services de l'Université** (Research Office, Service des Etudes et de la Vie étudiante, Service Informatique, Service de la Comptabilité et des Finances, Service des Ressources Humaines, Service Infrastructure et Logistique, Service de Communication, notamment) et avec les 3 Facultés.

- Son **personnel** très motivé et impliqué dans la réussite des projets de développement de la Bibliothèque, soucieux de parfaire sa formation pour évoluer vers un plus grand professionnalisme et suivre les développements continus de la profession.
- Son implication forte dans la **conception et l'organisation des nouveaux bâtiments des bibliothèques** voulus par l'Université, et particulièrement de la future Maison du Livre à Belval (voir ci-dessous page 18).

Son **personnel** répartit actuellement son temps de travail entre les différentes activités et services mentionnés dans le Tableau 5 ci-dessous.

Les données correspondent à l'année 2011, sur la base des 22 agents en poste (+1 ETP étudiant).

Tableau 5



4. Les défis pour la période 2013-2017

4.1 Les actions à entreprendre

A l'aube de l'année 2012, la Bibliothèque doit faire face à un **très grand nombre de tâches** qui requièrent des forces humaines sensiblement plus conséquentes pour :

- **Développer de nouveaux services en direction des publics (10 actions)**

- **Action 1**

- Rendre visible la production scientifique de l'Université et la valoriser sur le web par la création d'un répertoire de l'ensemble des publications institutionnelles ;

- **Action 2**

- Connaître et cibler les besoins et les attentes de ses usagers par la mise en place d'enquêtes ;

- **Action 3**

- Développer un service d'information dans les différentes disciplines, sur site et par voie électronique ;

- **Action 4**

- Développer un programme de formation à la recherche documentaire, en collaboration avec le corps enseignant de l'Université ;

- **Action 5**

- Assurer un meilleur accès à la documentation par la création d'un service de livraison de livres et d'articles de périodiques nationaux et internationaux à la demande, en lien avec la BnL : aujourd'hui 5.300 articles de périodiques sont demandés chaque année par le personnel de l'Université et fournis par la BnL ;

- **Action 6**

- Proposer un nouveau service de prêt des périodiques imprimés disponibles (archives comprises) ;

- **Action 7**

- Mettre en place un nouveau service de consultation des travaux de fin d'études des étudiants et des thèses ;

- **Action 8**

- Faciliter l'accès aux ouvrages de référence pour les formations en mettant en place des outils électroniques et des collections présentées par discipline / par cours ;

➤ **Action 9**

Donner accès à un Catalogue collectif de l'ensemble des ressources documentaires des bibliothèques constitutives de l'Université de la Grande Région (UGR) ;

➤ **Action 10**

Suivre les développements techniques des outils permettant d'améliorer la qualité des services, dont le développement du système d'information et de gestion de la Bibliothèque (SIGB), véritable épine dorsale de la BUL, que la BnL gère et actualise de manière permanente.

▪ **Poursuivre et achever les chantiers documentaires entrepris :**

➤ **Action 11**

Rendre les collections documentaires plus attractives en développant la politique documentaire par discipline et pour les périodiques ;

Mettre à disposition des usagers, via le catalogue Bibnet, toutes les ressources documentaires disponibles au sein de l'Université, c'est-à-dire :

➤ **Action 12**

les documents actuellement en dépôt ou en magasin qui ne sont pas visibles car non triés et non catalogués. Il faut, par ailleurs, noter que ne sont actuellement pas pris en compte les très nombreux documents (certainement plusieurs dizaines de milliers) aujourd'hui répartis dans différents services de l'Université et qui seront probablement transférés à la BUL lors des déménagements vers Belval ;

➤ **Action 13**

toutes les nouveautés acquises sur **tous** les budgets de l'Université (hors celui de la Bibliothèque) et qui ne font l'objet d'aucun repérage ni d'aucun traitement bibliothéconomique, soit environ 4.000 documents sur 10.000 par an actuellement, mais qu'il faudra porter à 15.000 par an ;

➤ **Action 14**

▪ **Rassembler toute la littérature grise de l'Université ;**

➤ **Action 15**

▪ **Améliorer les conditions de conservation des collections**, notamment en les dépoussiérant de manière systématique ;

➤ **Action 16**

▪ **Améliorer l'accueil physique** des lecteurs dans les espaces des bibliothèques ;

➤ **Action 17**

▪ **Proposer une augmentation de 5 heures par semaine des horaires d'ouverture des 2 bibliothèques du Limpertsberg et de Walferdange** dans une période de forte croissance de leur fréquentation par les usagers ;

- **Assurer la transition vers Belval, c'est-à-dire :**

- **Action 18**

- Préparer l'ouverture de la Maison du Livre tant sur le plan de l'aménagement des espaces que de l'organisation du transfert des collections ; y installer une bibliothèque provisoire et organiser dans celle-ci le transfert et le déménagement des deux bibliothèques de Walferdange en attendant l'ouverture de la Maison du Livre ;

- **Action 19**

- Mener à bien, le moment venu, les autres **projets d'implantation et d'aménagement de bibliothèques** pour l'Université (FDEF / masters et doctorants, FSTC) et assurer le fonctionnement futur de ces bibliothèques ;

- **Action 20**

- Poursuivre les **collaborations avec d'autres services** (BnL, Consortium Luxembourgeois, Université de la Grande Région, les différents services de l'Université, les Facultés, etc.) ;

- Améliorer la **gestion et l'organisation interne de la Bibliothèque** par :

- **Action 21**

- La mise en place d'un nouvel organigramme et d'un projet de développement des ressources humaines en collaboration avec le Service des Ressources Humaines de l'Université ;

- **Action 22**

- Le développement des outils de management et de la formation professionnelle des personnels ;

- **Action 23**

- L'achèvement de la formalisation de toutes les procédures de gestion utilisées dans les bibliothèques de la BUL pour une démarche de qualité des services aux utilisateurs et de transparence vis-à-vis de l'Université (par exemple, information des usagers sur l'état des commandes faites auprès de la Bibliothèque et sur la date de disponibilité des documents à l'emprunt, etc.) ;

- **Action 24**

- **Equiper toute la collection de documents en libre accès de puces RFID** (Radio Frequency IDentification) afin de permettre une gestion plus efficace et plus rapide des emprunts des utilisateurs grâce à des automates de prêt et de retour des documents, de pratiquer le reclassement accéléré des ouvrages sur les rayonnages et de procéder à l'inventaire annuel des collections. Cet équipement permet, par ailleurs, aux utilisateurs de nombreuses bibliothèques de par le monde d'accéder sans formalités à leur bibliothèque 24h/24 et 7j/7.

4.2 Les conditions du développement de la Bibliothèque

Elles sont fondamentalement axées sur le **recrutement de personnels en nombre et en qualification**.

Si la Bibliothèque est aujourd'hui en mesure, avec le personnel dont elle dispose, d'assurer les actions 9, 10, 16, 20 et 21, elle ne peut en assumer davantage - à niveau constant d'acquisitions annuelles et de traitement des collections documentaires, et d'ouverture au public des bibliothèques - sauf à rogner sur des actions actuelles ou à renoncer à certaines d'entre elles. Cela pourrait, par exemple, conduire à abandonner des travaux à réaliser sur les collections documentaires ou le maintien de l'ouverture des services au public, ou encore à diminuer le volume annuel d'acquisitions, etc., ce qui est difficilement concevable.

Les actions nouvelles ou à développer (actions 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 11, 12, 13, 14, 15, 17, 18, 19, 22, 23 et 24) sont reprises dans le Tableau 6 ci-dessous et les besoins en personnels supplémentaires analysés à la lumière de l'existant. Il convient de noter que les actions N° 1, 2, 5, 11, 18, 19, 22 et 23 nécessitent un personnel à haut niveau de qualification.

Chacune des actions a fait l'objet d'une « valorisation » en équivalents temps plein (ETP) de personnel, soit sur la base de la connaissance du temps nécessaire pour des actions déjà en cours mais qu'il est indispensable de mener à leur terme, soit sur la base de résultats recueillis auprès d'autres bibliothèques ayant elles-mêmes eu à agir dans tel ou tel domaine identique.

Ces besoins en personnel sont exprimés en équivalents temps plein (ETP) sur la base d'un **temps annuel moyen de travail de 1.624 heures**.

Ce temps annuel moyen est calculé sur la base de la présence effective du collaborateur à son poste de travail (heures de formation professionnelle déduites ; si l'on inclut le temps de formation, le temps annuel moyen de travail d'un agent est de 1.704 heures).

Le calcul est effectué de la manière suivante :

- Temps de travail hebdomadaire : 40 heures
- Congés annuels des personnels : en moyenne 32 jours, soit 6 semaines et 2 jours (la majorité du personnel de la BUL a moins de 50 ans) + 2 semaines correspondant à 10 jours fériés, soit 8 semaines et 2 jours
- Absence moyenne pour congés maladie : 1 semaine / an
- Formation professionnelle : en moyenne 2 semaines / an (10 jours)

Soit 11 semaines et 2 jours d'absence par an et 40 semaines et 3 jours de travail correspondant à 1.624 heures.

Tableau 6 – Personnel nécessaire aux actions nouvelles ou à développer (créations 2013 – 2017)

Actions à mener d'ici l'ouverture de la Maison du Livre		Personnel actuel (2012) (ETP)	Création d'emplois (2013 – 2017) pour mener à bien les actions (ETP)
Développer de nouveaux services en direction des publics			
	Action 1 Rendre visible la production scientifique de l'Université	1	1
	Action 2 Mise en place d'enquêtes auprès des publics	Action nouvelle 0	0,5
	Action 3 Développement d'un service	0,83	2,27

Actions à mener d'ici l'ouverture de la Maison du Livre		Personnel actuel (2012) (ETP)	Création d'emplois (2013 – 2017) pour mener à bien les actions (ETP)
	d'information dans les différentes disciplines		
	Action 4 Formation des usagers à la recherche documentaire	Action nouvelle [0,06]	1,94
	Action 5 Assurer un meilleur accès à la recherche par la création d'un service de livraison de monographies et d'articles de périodiques à la demande	Action nouvelle 0	2
	Action 6 Proposer un nouveau service de prêt des périodiques imprimés disponibles	1,25	4,75 Dont 1 ETP temporaire et 2 ETP étudiant pour un an
	Action 7 Mettre en place un nouveau service de consultation des travaux de fin d'études et des thèses	Action nouvelle 0,16	0,84 Dont 0,5 ETP temporaire pour deux ans
	Action 8 Mettre en place des bibliothèques de références par disciplines / cours	0,20	0,8
Poursuivre et achever les chantiers documentaires entrepris			
	Action 11 Rendre les collections documentaires plus attractives en développant la politique documentaire par discipline	2	4
	Action 12 Tri et catalogage des documents actuellement non visibles dans le catalogue Bibnet	1	8 ETP temporaires pour 4 ans (Note 1) Dont 2 ETP étudiant
	Action 13 Traitement de toutes les nouveautés documentaires acquises au sein de l'Université : 15.000 volumes	7,65	7 Dont 1,5 ETP étudiant (Note 2)
	Action 14 Rassembler et mettre en valeur toute la littérature grise de l'Université	Action nouvelle 0,05	0,15
	Action 15 Améliorer les conditions de conservation des collections par dépoussiérage	Action nouvelle 0,10	1,7 Dont 1,5 ETP étudiant (Note 3)
	Action 17 Augmenter les horaires d'ouverture des bibliothèques du Limpertsberg et de Walferdange de 5 heures par semaine	2,25 ETP pour les deux bibliothèques	1.05 ETP (Note 4)
	Action 18 Assurer la transition vers Belval : installation d'une bibliothèque provisoire + transfert des deux bibliothèques de Walferdange	Action nouvelle	1

Actions à mener d'ici l'ouverture de la Maison du Livre		Personnel actuel (2012) (ETP)	Création d'emplois (2013 – 2017) pour mener à bien les actions (ETP)
	Action 19 Mener à bien les projets d'implantation de bibliothèques pour l'Université et assurer leur fonctionnement futur : <ul style="list-style-type: none"> - FDEF - FSTC 	Action nouvelle 0 0	1
Gérer la BUL / Améliorer la gestion et l'organisation interne de la BUL			
	Action 22 Développement des outils de management et de la formation professionnelle des personnels Action 23 Achèvement de la formalisation de toutes les procédures de gestion utilisées dans les bibliothèques de la BUL	1,83 (dont 1 ETP de secrétariat/administration)	6 (dont 2 ETP de secrétariat/administration)
	Action 24 Equiper toute la collection en libre accès de puces RFID	Action nouvelle 0	2,6 ETP pendant un an Dont 2,3 ETP temporaires et 0,3 ETP permanent Note 5
TOTAL		[21,3] 22 compte tenu de travaux non mentionnées dans ce tableau	46,6 ETP Soit : 34,8 ETP, dont 5 ETP étudiants, seront des personnels « fixes » qui poursuivront leur activité dans la Maison du Livre et 11,8 ETP, dont 2 étudiants, seront des personnels temporaires

Note 1 : 35 000 documents situés dans les magasins de la BUL doivent être triés, inventoriés et traités pour figurer dans le catalogue Bibnet. A raison de 1h30 par document : ceci représente 52 500 heures de travail, soit 32,3 ETP. Ce traitement réparti sur les années mi 2012 – mi 2016 représente **8 ETP par an**.

Note 2 : Sur 10 000 monographies acquises aujourd'hui par la BUL, environ 4 000 vont directement dans les services de l'Université autres que la BUL et ne figurent pas dans le catalogue Bibnet. Leur traitement complet nécessite 1h supplémentaire par document, soit 4 000 heures de travail annuel. Par ailleurs, il serait souhaitable que la BUL puisse acquérir 5 000 documents supplémentaires par an, en raison de l'accroissement permanent du nombre d'étudiants de l'UL, soit un temps de traitement de 5 000 X 1h30 = 7 500 heures annuelles. L'ensemble représente 11 500 heures / an, soit **7 ETP** supplémentaires.

Note 3 : Sur la base de 3,5 ml de collections dépoussiérées / heure et d'un ensemble de 250 000 volumes de monographies (30 volumes / ml) à dépoussiérer avant l'entrée des collections dans la Maison du Livre, nécessité de 2 381 h de travail, soit **1,5 ETP nouveau**.
Pour les périodiques : 1 700 ml de périodiques, soit 51 000 équivalents volumes de monographies, même base que pour les monographies, soit **0,3 ETP**.

Chiffres basés sur le temps de nettoyage actuel des collections.

Note 4 : Calcul tenant compte du déficit actuel de 0,6 ETP et effectué sur la base de 55 heures d'ouverture / semaine, 46 semaines / an dans les 2 bibliothèques de Walferdange et du Limpertsberg, soit 460 heures supplémentaires / an. Ce 1,05 ETP est à répartir sur un minimum de 4 personnes afin de rendre possible l'extension des horaires d'ouverture.

Note 5 : 250 000 volumes à équiper ; sur la base de 60 documents / heure / personne = 4 166 heures de travail, soit **2,3 ETP sur un an + 0.3 ETP pour la planification sur un an (mi 2014 – mi 2016)**.

5. Une place particulière dans le projet de la BUL : la Maison du Livre à Belval

5.1 Quels espaces à vivre? Description des espaces fonctionnels

Le projet de la BUL, ses principes, ses ambitions et ses objectifs ont été exprimés dans les pages 4 à 6 ci-dessus. La Maison du Livre à Belval, dont l'architecture forte et emblématique agira comme symbole de l'Université tout entière, en sera la pierre angulaire.

Son **programme fonctionnel** élaboré en 2008 la définit comme « un ensemble de services organisés autour d'une collection documentaire et d'un système d'information » mis à la disposition de tous les utilisateurs de l'Université, étudiants, chercheurs, personnels administratifs et grand public concerné. Les détails de son programme fonctionnel et de son organisation ont été adoptés dans le « Projet de Loi 6255 relatif à la mise en place de la bibliothèque universitaire à Belval » déposé à la Chambre des Députés le 22 mars 2011.

Ils s'articulent autour de trois grands types d'espaces :

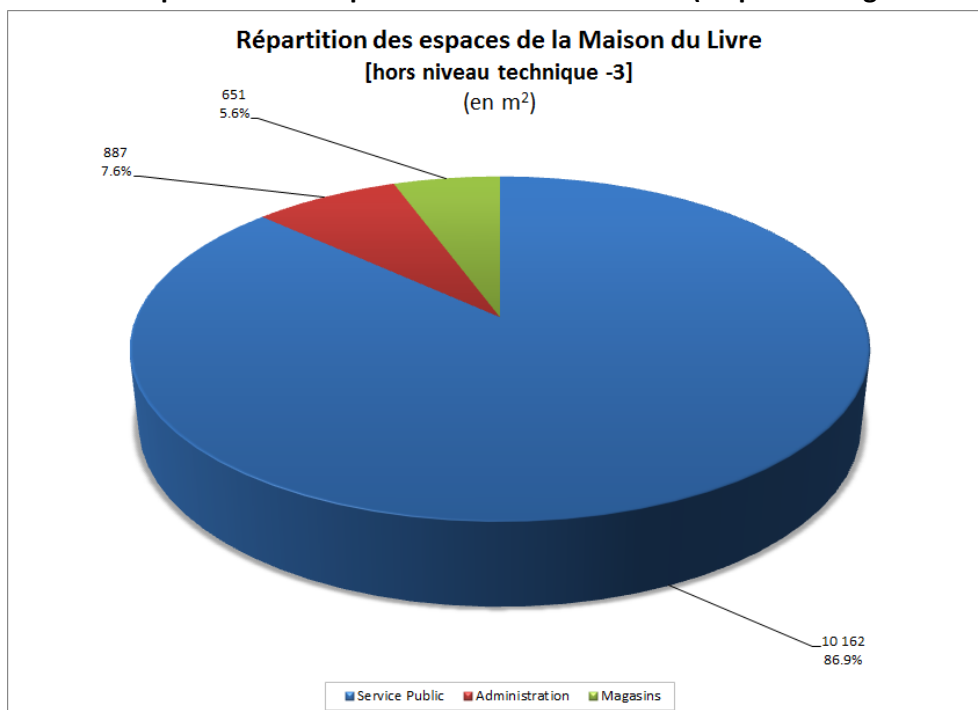
- **L'accès public** : la bibliothèque comme lieu de recherche, lieu de travail, lieu d'étude, lieu d'apprentissage, mais aussi comme lieu de vie ;
- **La conservation des documents moins utilisés** (magasins) ;
- **Les besoins du personnel** pour les tâches administratives et de gestion des collections et la direction de la BUL.

Le Tableau 7 présente la **répartition des espaces de la Maison du Livre** (d'après les plans de l'architecte d'août 2010)

Tableau 7

Répartition des espaces de la Maison du Livre (surfaces)			
Dénomination des services		Surface utile (m²)	Surface utile (m²) et %
Services publics	Hall d'entrée	278	
	Collections en libre accès	7.021	
	Places de consultation		
	Salles de travail en groupe (6 espaces)	152	
	« Carrels » individuels (13 espaces)	107	
	Salles de séminaires (2 espaces)	196	
	Salles de formation (3 salles)	548	
	Photocopieurs (5 espaces)	68	
Salle de conférence et ses annexes		316	735
Foyer et vestiaires		163	
Bistrot / Cafétéria		256	
Jardin de la Bibliothèque		170	170
Surface Services Publics			10.162 (86,8 %)
Administration		887	887 (env. 7,6 %)
Magasins		651	651 (env. 5,6 %)
SURFACE TOTALE			11.700 (100 %)

Tableau 8 - Répartition des espaces de la Maison du Livre (en pourcentage des surfaces)



Il va sans dire que les surfaces allouées aux **services publics** sont de loin les plus conséquentes puisqu'elles représentent près de 87 % de la surface utile totale du bâtiment (10 162 m² sur 11 700 m²), tandis que les magasins et l'administration de la BUL disposent respectivement de 5,6 % et 7,6 % de la surface utile totale :

- 5 grands plateaux accueilleront les collections en libre accès (environ 150 000 volumes de monographies et de périodiques), les places de consultation générales et les salles de travail plus spécialisées (salles de travail en groupe, « carrels » individuels pour les chercheurs, salles de séminaire et salles de formation), pour un nombre total de places de 974 (Cf. Tableaux 9 et 10 ci-dessous).
- Les espaces de rencontre, formelle ou non, de culture, d'animation et de loisirs (Salle de conférence, Foyer, Cafétéria et Jardin de la bibliothèque) représentent, quant à eux, plus de 7 % des surfaces affectées aux services publics (735 m²) et constitueront le cœur de vie de la Maison du Livre et du Campus de Belval.

Les **magasins** pourront accueillir un maximum de 270 000 documents sur des rayonnages mobiles.

Les **espaces administratifs** permettront l'installation d'une soixantaine de collaborateurs permanents ou occasionnels.

Le souci de **la flexibilité et de l'adaptabilité des espaces** aux besoins futurs de la communauté universitaire, de même que **le confort et l'ambiance** d'un vrai lieu de vie offerts aux utilisateurs ont été particulièrement recherchés pour les aménagements intérieurs de la Maison du Livre ; elle bénéficie également d'un soin tout particulier apporté par l'architecte dans le traitement acoustique de ses espaces.

Tableau 9 – Places de consultation

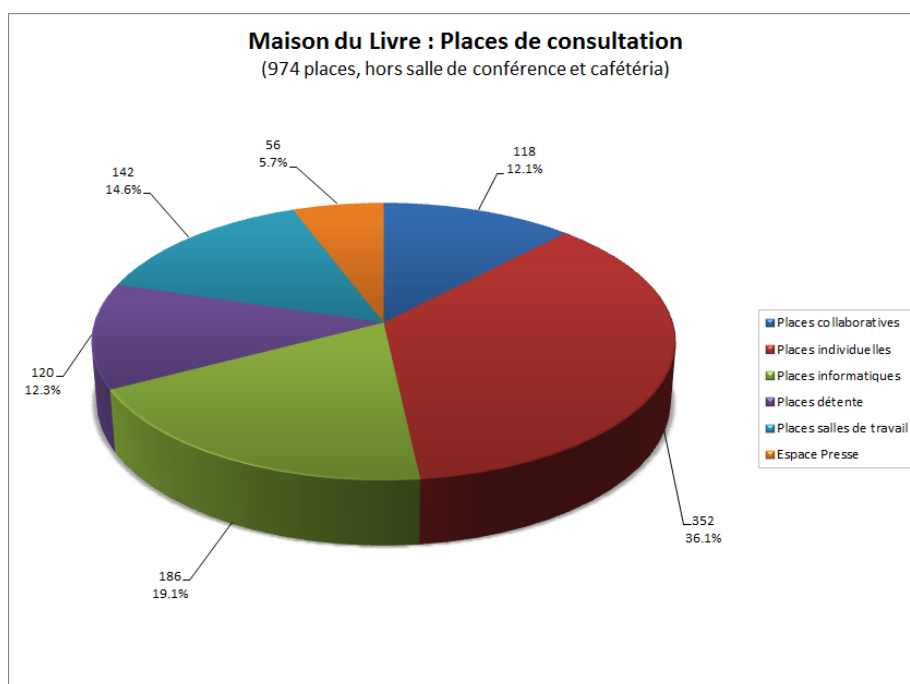
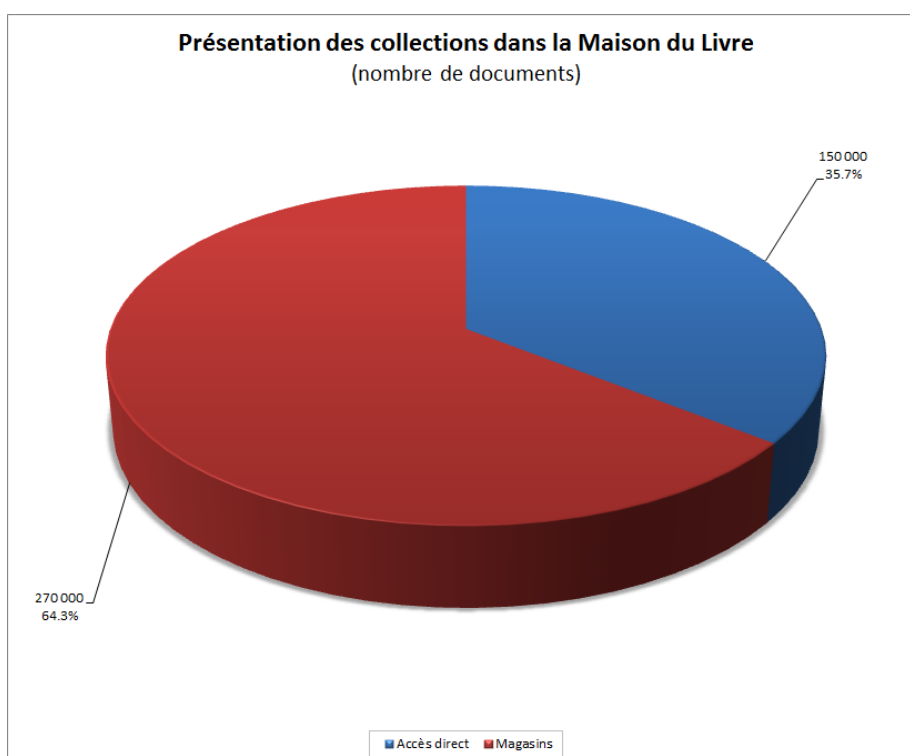


Tableau 10 - Collections en libre accès et en magasins



5.2 Le personnel de la Maison du Livre

5.2.1. Le service au public et les scénarios d'ouverture au public

Pour pouvoir répondre aux besoins des utilisateurs, la Maison du Livre doit axer son offre sur la diversité et la qualité des **services offerts aux publics** et sur des **horaires d'ouverture conséquents**. Le mode de calcul du temps annuel de travail des personnels a été mentionné ci-dessus page 15. Il est de 1 624 heures / an.

Deux éléments doivent être pris en considération :

1. **Une première offre de service est indépendante des horaires d'ouverture du bâtiment.** Elle comprend notamment les activités de formation des usagers, de médiation virtuelle (réponses par mails aux demandes des utilisateurs, service de référence en ligne, etc.), de support à la recherche (publications, droit d'auteur, *open access*, etc.), d'enquêtes auprès des publics et d'évaluation.

Tableau 11 : Offre de services indépendante des horaires d'ouverture (en ETP)

Typologie des services indépendants des horaires d'ouverture au public	Nombre de postes nécessaires par activité (ETP)
Formation des usagers (Note 1)	2, 5
Médiation virtuelle	2
Support à la recherche	1,5
Enquêtes et évaluation	0.5
Total	6,5

Note 1: 2.5 ETP nécessaire pour assurer les activités de formation des usagers. A cela, il faudra ajouter l'évaluation du temps de travail pour la collaboration avec le corps enseignant de l'Université ainsi que du travail sous contrat étudiant pour des activités de tutorat.

2. **D'autres services dépendent des horaires d'ouverture et du nombre de points d'accueil à organiser :** accueil et orientation des usagers, prêt/retour et communication des documents, inscriptions et service d'information, médiation (activité qui comprend du support informatique).

Pour ces services, la bibliothèque organisera :

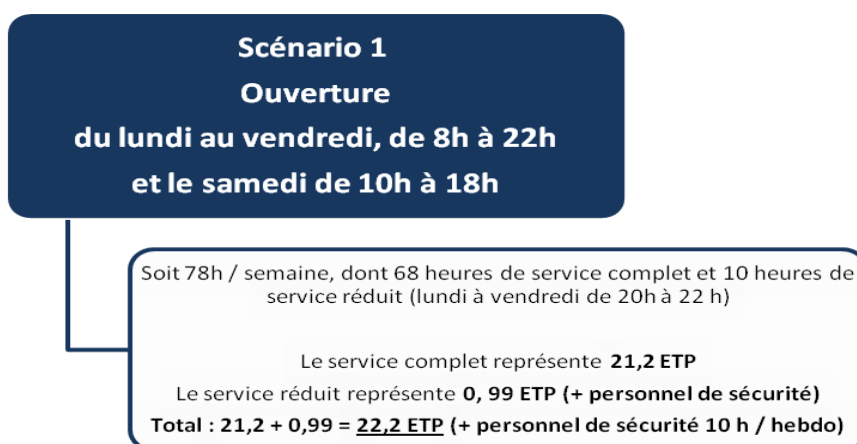
- un « service complet » : période durant laquelle la Bibliothèque assure la totalité de leur organisation à tous les points d'accueil.
- un « service réduit » qui permet de proposer des horaires étendus d'ouverture au public, tout en n'assurant qu'une partie de ces services (moins de personnel à l'accueil, moins de personnel en médiation, etc.). Ce service réduit s'accompagne impérativement de mesures de gardiennage pour assurer la sécurité des biens et des personnes. Voir le Tableau 12 ci-dessous.

Tableau 12 - Points d'accueil du public et occupation des postes

Typologie des points d'accueil du public	Nombre de points physiques d'accueil	Occupation des points physiques d'accueil	
		Service complet	Service réduit
Accueil / Orientation (RDC)	2	1,5	1
Prêt / Retour + communication des documents (RDC)	3	3	0
Inscriptions (RDC)	2	1,5	0
Médiation (4 niveaux)	5	5	2,5
TOTAL		11	3,5

Quatre scénarios sont successivement présentés, correspondant à des durées hebdomadaires d'ouverture au public différentes. Ils se réfèrent au Tableau 12 ci-dessus pour l'occupation des postes.

Le mode calcul retenu est le suivant : Nombre d'heures d'ouverture au public multiplié par le nombre de postes nécessaires (soit 11 en service complet et 3,5 en service réduit) multiplié par le nombre de semaines d'ouverture de l'Université (46 semaines), le tout divisé par le temps annuel de travail du personnel (1 624 heures) ².



² Actuellement, la note RH-01/2010 réglant les « heures supplémentaires et l'organisation du temps de travail » fixe pour le personnel administratif (auquel le personnel de la BUL est assimilé) un cadre général définissant « l'horaire mobile ». Cet « horaire mobile » prévoit des plages de travail fixes et d'autres mobiles, dont la durée en soirée est normalement prévue jusque 19h. Cette note stipule que les plages fixes/mobiles « pourront toutefois être adaptées aux besoins d'organisation du service ».

Concernant le travail du samedi, ce jour est considéré comme un jour ouvrable correspondant à une plage mobile, dont le recours est conditionné par les règles suivantes (« sauf disposition contraire du contrat de travail/de la description de fonction ») :

- « la personne amenée à travailler un samedi doit en être informée au moins deux semaines à l'avance »,
- « le travail du samedi est limité à 3 samedis par an ».

Si la limite de 3 samedis par an est dépassée, les heures prestées sont à gérer selon le régime des heures supplémentaires.

Les estimations présentées dans ce document ne tiennent pas compte de la compensation des heures supplémentaires relatives au temps de travail des samedis (1h30 de repos par heure supplémentaire prestée).

Scénario 2
Ouverture
du lundi au vendredi, de 8h à 22h
et le samedi de 10h à 18h

Soit 78h / semaine, dont 58 heures de service complet et 20 heures de service réduit (lundi à vendredi de 18h à 22h)

Le service complet représente **18,1 ETP**

Le service réduit représente **1,98 ETP (+ personnel de sécurité)**

Total : 18,1 + 1,98 = 20 ETP (+ personnel de sécurité 20 h / hebdo)

Scénario 3
Ouverture
du lundi au vendredi, de 8h à 20h
et le samedi de 13h à 18h

Soit 65 h / semaine, dont 55 heures de service complet et 10 heures de service réduit (lundi à vendredi de 18h à 20h)

Le service complet représente **17,1 ETP**

Le service réduit représente **0,99 ETP (+ personnel de sécurité)**

Total : 17,1 + 0,99 = 18,1 ETP (+ personnel de sécurité 10 h / hebdo)

Scénario 4
Ouverture
du lundi au vendredi, de 8h à 18h
et le samedi de 13h à 18h

Soit 55h / semaine, 55 heures de service complet

Pas de service réduit dans ce scénario minimaliste.

Soit 55 h d'ouverture au public / semaine

Le service complet représente : $27.830 \text{ h} : 1.624 \text{ h} = \underline{\underline{17,1 \text{ ETP}}}$

Le Tableau 13 ci-dessous reprend l'ensemble des personnels nécessaires pour assurer les différents services au public.

Tableau 13

Nombre total de personnels nécessaires pour assurer les différents services								
	Ouverture au public (h / semaine)			Personnel (ETP)				
	Ouverture totale	dont		Personnel du service public dépendant des heures d'ouverture (1)			Personnel du service public indépendant des heures d'ouverture (2)	Total (1) + (2) tous services confondus (indépendants ou non des heures d'ouverture)
		Service complet	Service réduit	Service complet	Service réduit	Total		
Scénario 1 (note 1)	78 h	68 h	10 h	21,2	0,99 + gardiennage	22,2 + gardiennage	6,5	28,7 + gardiennage
Scénario 2	78 h	58 h	20 h	18,1	1,98 + gardiennage	20 + gardiennage	6,5	26,5 + gardiennage
Scénario 3 (note 2)	65 h	55 h	10 h	17,1	0,99 + sécurité	18,1 + sécurité	6,5	24.6 + gardiennage
Scénario 4	55 h	55 h	-	17,1	-	17,1	6,5	23,6

(Note 1) 78 h / hebdo sans service réduit représentent 24,3 ETP (uniquement pour l'organisation des services dépendants des heures d'ouverture).

(Note 2) 65 h / hebdo sans service réduit représentent 20,25 ETP (uniquement pour l'organisation des services dépendants des heures d'ouverture).

5.2.2. Les acquisitions documentaires, le traitement et le rangement des collections

Une partie du personnel de la bibliothèque travaille pour la mise à disposition des documents, au service de l'attractivité des collections, tous types de documents confondus.

Les besoins en personnel sont calculés notamment sur la base de l'acquisition et du traitement de :

- 15 000 livres mis à disposition annuellement,
- 1 000 abonnements à des périodiques,
- entre 50 000 et 100 000 livres électroniques (Findit.lu),
- 300 à 400 bases de données (Findit.lu).

Voir ci-dessous Tableau 14.

Tableau 14

Nombre de personnels nécessaires selon le type d'activité (ETP)	
Type d'activités	ETP sur l'activité
Attractivité des collections – spécialistes par discipline	6
Attractivité et mise à disposition de collections de périodiques / gestion	3
Conservation et mise à disposition des travaux de fin d'études / thèses	0,5
Conservation et mise à disposition de la littérature grise de l'Université	0,2
Traitement de toutes les nouveautés <ul style="list-style-type: none"> - acquisition, catalogage, gestion des stocks et des fournisseurs, comptabilité, rangement et logistique 	14,65 dont 1,5 ETP étudiant
Gestion des bibliothèques de référence par cours	1
Documentation électronique	1
Conservation / restauration / entretien des collections	0,5 dont 0,3 ETP étudiant
Total	26,85 dont 1,8 ETP étudiant

Il s'agit également d'assurer **le rangement des collections** (rangement au quotidien et rangement systématique des magasins) qui constitue une tâche importante de la Bibliothèque. Elle ne peut être différée sans nuire gravement au bon fonctionnement des services aux utilisateurs :

- Rangement des nouveautés sur les rayonnages : pour mémoire : 15 000 volumes par an (20 documents / h) soit 0,46 ETP, déjà comptabilisés dans le traitement des collections (Cf. Tableau 14 : « Traitement de toutes les nouveautés »)
- Rangement des collections au quotidien : 80 000 prêts annuels (20 documents / h) : **2,5 ETP**
- Rangement systématique des collections en accès libre (2 fois par an, sur la base de 12 ml par heure) : **0,63 ETP**
- Rangement systématique des collections en magasins (1 fois par an, sur la base de 12 ml/h) : **0,4 ETP**

Soit un total de : **3,53 ETP, dont 1,5 ETP peuvent être des contrats pour des étudiants**

Rappel : Le rangement des documents pour les 4 bibliothèques correspond aujourd'hui à 0,96 ETP

5.2.3. Le management de la BUL et son administration

Les ambitions et projets de la BUL pour ses publics d'une part, l'ouverture d'une bibliothèque provisoire et de la Maison du Livre à Belval et le développement de nouvelles bibliothèques pour l'Université (FDEF, FSTC) d'autre part, entraînent, de fait, de nouvelles responsabilités et une

extension importante de l'activité managériale de la BUL. Aujourd'hui, seul 1,83 ETP assurent le management du service et des départements, y compris dans ses aspects administratifs.

Trois grands secteurs doivent impérativement se développer et bénéficier de **personnel d'encadrement** à haut niveau professionnel :

- La Direction du Service et de la gestion des différents départements, dont le service public : **5 ETP** (aujourd'hui : 0,73 ETP)
- L'administration, le secrétariat, la gestion et la comptabilité : **2 ETP** (aujourd'hui : 1 ETP)
- La communication externe et interne : **1 ETP** (aujourd'hui : 0,10 ETP)

Soit un total de : **8 ETP**

Auquel il faut adjoindre :

- Le développement de l'informatique (SIGB notamment) et du multimédia : **2 ETP** (aujourd'hui : 0,60 ETP)

6. Récapitulatif des besoins en ressources humaines et planification des bibliothèques actuelles et à venir de l'Université

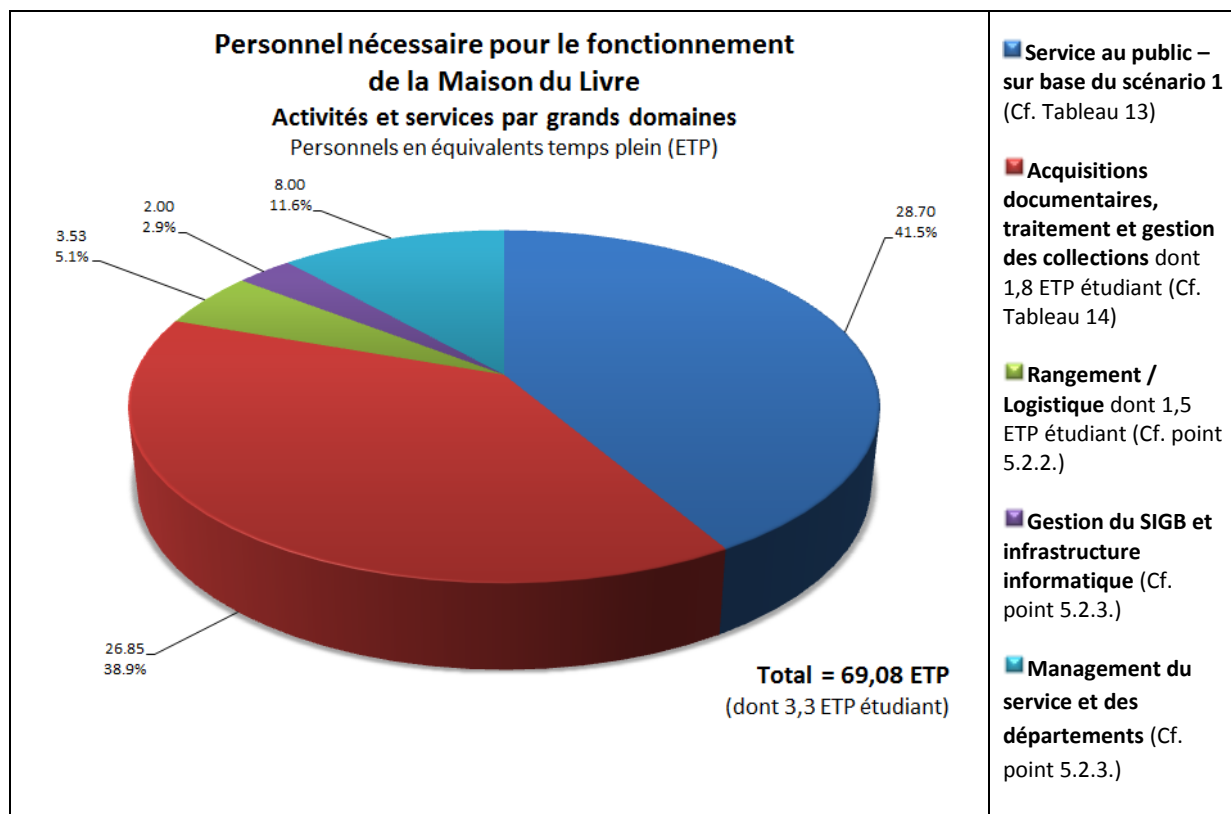
Le Tableau 15 ci-dessous reprend l'ensemble des postes actuels et ceux dont la création est nécessaire entre 2013 et 2017 pour mener à bien les différentes actions, permettant la mise en place des collections et services de qualité et la préparation des différentes bibliothèques (sur la base du total du Tableau 6).

Tableau 15

Personnel actuel ETP (2011)	Création d'emplois nécessaires entre 2013 et 2017
22	<p style="text-align: center;">46,6 ETP (cf. Total Tableau 6)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ dont 34,8 ETP (dont 5 étudiants) seront des personnels « fixes » qui poursuivront leur activité dans la Maison du Livre ➤ et 11,8 ETP (dont 2 étudiants) seront des personnels temporaires

Le Tableau **16** ci-dessous reprend l'ensemble des postes de personnel nécessaires pour faire fonctionner la Maison du Livre, soit un total de 69,08 ETP (dont 3,3 ETP étudiant).

Tableau 16



Le Tableau **17** ci-dessous reprend l'ensemble des postes de personnel nécessaires pour une Bibliothèque FDEF.

Tableau 17

Personnel nécessaire pour une bibliothèque FDEF	
Typologie des services et activités	ETP nécessaires
Personnel assurant uniquement les heures d'ouverture d'une bibliothèque FDEF de taille comparable à la bibliothèque du Limpertsberg	5,1 (Note 1)

(Note 1) : Bibliothèque FDEF : mêmes horaires d'ouverture qu'à Belval, scénario 1, soit 78h / semaine (du lundi au vendredi de 8h à 22h et le samedi de 10h à 18h) avec un service réduit du lundi au vendredi de 20h à 22h. Sur la base de 2,5 points physiques d'accueil en service complet : le nombre de personnels en équivalent temps plein doit être de 4,8 ETP pour le service complet au public (68h / semaine) et de 0,3 ETP pour le service réduit (10h / semaine, sur la base de 2 points d'accueil pourvus), soit un total de 5,1 ETP.

Le Tableau 18 ci-dessous reprend l'ensemble des postes de personnel nécessaires pour une bibliothèque temporaire pour la FSTC

Tableau 18

Personnel nécessaire pour une bibliothèque FSTC	
Typologie des services et activités	ETP nécessaires
Personnel pour assurer uniquement les heures d'ouverture d'une bibliothèque temporaire dans la bibliothèque actuelle du Kirchberg	1,42 (Note 1)

(Note 1) : Bibliothèque FSTC : ouverture Lundi-Vendredi, 8h – 18h, soit 50h / semaine, 46 semaines / an, avec 1 agent , soit **1, 42 ETP**.

Le Tableau 19 présente la planification détaillée des bibliothèques actuelles et à venir de l'Université (futur confirmé) mais dont certaines dates et calendriers ne sont pas arrêtés ce jour. Cette planification est basée sur :

- Le besoin d'une bibliothèque temporaire à Belval à partir de septembre 2014 pour les utilisateurs de la FLSHASE (Bibliothèque 5) étant donné le déménagement de cette Faculté.
- L'ouverture du nouveau bâtiment de la Maison du Livre (Bibliothèque 6) qui pourrait intervenir à partir de septembre 2016 sans les collections/services pour les usagers de la FDEF : la collection de FDEF restera près des usagers dans la bibliothèque actuelle du Limpertsberg (Bibliothèque 1) en attendant l'ouverture d'une nouvelle bibliothèque destinée aux usagers de la FDEF (Bibliothèque 8).
- Le besoin d'une bibliothèque temporaire au Kirchberg (Bibliothèque 7) qui pourrait être nécessaire à partir de l'ouverture de la Maison du Livre. Cette bibliothèque serait destinée aux usagers de la FSTC qui ne seraient pas encore installés à Belval. Le besoin de cette bibliothèque n'est donc pas confirmé à cette date (juin 2012).

Tableau 19

	Avril 2012	Eté 2014	Septembre 2014	Avril 2015	Ouverture de la Maison du Livre Eté 2016-2017?	Après l'ouverture de la Maison du Livre Septembre 2016-2017?	Futur confirmé - date et calendrier inconnus
Bibliothèque 1 Bibliothèque du Limpertsberg	En fonctionnement normal	En fonctionnement normal	En fonctionnement normal	En fonctionnement normal	Transfert d'une grande partie des collections vers Belval – Maison du livre (Bibliothèque 6) (toutes les collections sauf collections liées à la FDEF)	En fonctionnement normal pour usagers de la FDEF	Fermeture au profit de la nouvelle bibliothèque de la FDEF (Bibliothèque 8)
Bibliothèque 2 Bibliothèque centrale de Walferdange	En fonctionnement normal	Fermeture Transfert des collections vers Belval (vers bibliothèque 5) Déménagement du personnel vers Belval	-	-	-	-	-
Bibliothèque 3 Bibliothèque CDE Walferdange	En fonctionnement normal.		-	-	-	-	-
Bibliothèque 4 Bibliothèque du Kirchberg	En fonctionnement normal	En fonctionnement normal	En fonctionnement normal	En fonctionnement normal	Fermeture Transfert de la majorité des collections vers Belval – Maison du livre (Biblio 6)	-	-
NOUVELLE BIBLIO Bibliothèque 5 Bibliothèque provisoire FLSHASE à Belval	Début de la planification	En planification	Ouverture	En fonctionnement normal	Fermeture Transfert des collections vers Belval – Maison du livre (Biblio 6)	-	-
NOUVELLE BIBLIO Bibliothèque 6 Maison du livre	En planification	En planification	En planification	En planification	En planification	Ouverture	En fonctionnement normal
NOUVELLE BIBLIO Bibliothèque 7 Bibliothèque provisoire FSTC Kirchberg	-	Début de la planification	En planification	En planification	En planification	Ouverture	Fermeture
NOUVELLE BIBLIO Bibliothèque 8 Nouvelle Bibliothèque pour la FDEF	Début de la planification ?	Début de la planification ?	En planification ?	En planification ?	En planification ?	En planification ?	Ouverture ?

7. Conclusion

La Bibliothèque de l'Université du Luxembourg connaît de profonds changements depuis 2006. Elle s'est engagée dans de multiples transformations touchant tant l'aspect documentaire proprement dit que celui de la gestion de ses bibliothèques, afin de mieux servir ses usagers qui constituent sa priorité. Elle a notamment su mettre en place des services nouveaux tout en développant les plus traditionnels et s'est fortement investie dans le projet de réalisation de la Maison du Livre à Belval.

Son personnel a su développer son niveau de qualification et se mobiliser sur les évolutions et la transformation des services à rendre aux étudiants, enseignants et chercheurs, transformation aujourd'hui freinée par la modestie des espaces à disposition.

Comme on l'aura vu au fil des 24 actions déclinées dans ce plan stratégique de développement de la BUL sur 5 ans, de nombreux chantiers sont à mener qui ne peuvent l'être avec le seul personnel actuel : qu'il s'agisse d'acquérir et de traiter davantage de collections documentaires pour tenir compte de l'accroissement du nombre d'étudiants, de mettre en place des services aujourd'hui inexistants comme le recueil des travaux de fin d'études, des enquêtes auprès des usagers de la Bibliothèque, de faciliter l'accès aux ouvrages de référence pour les formations en mettant en place des outils électroniques et des collections présentées par discipline ou par cours ou de proposer un nouveau service de prêt des périodiques imprimés disponibles, etc., il est indispensable de disposer de personnel supplémentaire.

L'ouverture de la Maison du Livre d'ici 2016 va transformer radicalement l'échelle du Service et il importe que des moyens nouveaux en personnel soient mis en œuvre dès 2013 pour lui permettre d'intégrer une dimension documentaire sans commune mesure avec l'actuelle, l'autorisant à développer en particulier la formation et la médiation entre, d'une part, la documentation et l'information disponibles et, d'autre part, les usagers.

Le monde de l'information électronique est en perpétuelle mutation et l'excès même d'information nuit à la compréhension aisée des choses. La Bibliothèque doit développer son rôle de « passeur », de « médiateur » dans ce domaine pour aider à clarifier le besoin d'information, sélectionner la ressource à partir d'une requête adéquate, traiter, vérifier, comparer et organiser l'information. Le rôle des bibliothèques universitaires dans le développement des compétences informationnelles des étudiants notamment, n'est plus à démontrer. C'est l'une de leurs valeurs ajoutées essentielles, qui nécessite du personnel à haut niveau de qualification. De plus, la BUL a un rôle important à jouer au niveau de la recherche : aider les chercheurs dans leurs activités documentaires, de production scientifique, de valorisation de leurs publications et soutenir par des services, des collections et des espaces la collaboration et l'interdisciplinarité dans un objectif de qualité et d'innovation.

Si le résultat final de ce rapport peut paraître impressionnant au niveau des ETPs nécessaires au fonctionnement de la nouvelle BUL, il n'est néanmoins pas aberrant par rapport à des bibliothèques comparables en ce qui concerne les services à rendre à leurs usagers : ainsi, le *Learning Centre* de la *Caledonian University* de Glasgow (*Saltire Centre* – 14 000 m²) dispose de 70 ETP, le *Nightingale Resource Centre* de Kingston (UK) de 40 ETP pour une bibliothèque de 4 300 m², la nouvelle bibliothèque universitaire de Weimar de 44 ETP (3 200 m², 4 032 étudiants) et l'Université de

Technologie de Delft (10 000 m²) de 101 ETP, pour une moyenne de 82 h d'ouverture par semaine sur 7 jours, etc.

Les résultats obtenus un à deux ans après l'ouverture des nouveaux services sont tout à fait considérables. Ainsi, le *Saltire Centre* de Glasgow a vu sa fréquentation multipliée par 4³ ; les quatre *Learning Centres* de Kingston, qui regroupent 20 000 étudiants, reçoivent plus de 2 millions de visites par an, soit une moyenne de 100 visites par étudiant / par an⁴, tandis que le *Nightingale Resource Centre* a vu s'accroître le taux d'occupation de ses places de lecture de 91% en deux ans (2008 / 2006) et encore de 5,26% entre 2008 et 2010. Par ailleurs, le *Rolex Learning Centre* de l'Ecole Polytechnique Fédérale de Lausanne a vu sa fréquentation progresser de 57,2% entre 2009 et 2011⁵.

On doit noter par ailleurs qu'aucune de ces bibliothèques n'a eu à réaliser autant de travaux sur ses collections avant transfert que la BUL et que leurs services de médiation comme leur organisation et leur management étaient parfaitement opérationnels parce que disposant notamment de personnels à haut niveau de qualification bien avant leur transfert dans un nouveau bâtiment.

Il va, par ailleurs, de soi que tous les développements d'activités en lien avec la BUL et, de manière plus générale, en lien avec la gestion de la documentation au sein de l'UL, qui ne sont pas présentés dans ce document, devront faire l'objet de planification en personnel supplémentaire.

Il pourrait s'agir par exemple :

- de traitement de dons supplémentaires ou d'intégration de collections que l'UL accepterait,
- de mise en commun de collections ou de bibliothèques, internes ou externes à la BUL,
- de mise en place de bibliothèques ou services autres que ceux présentés dans ce document, etc.

L'ouverture réussie de la Maison du Livre à Belval est un enjeu important pour l'Université tout entière qui va transférer une grande partie de ses activités sur le nouveau Campus. Les quatre années à venir sont décisives pour les usagers de la BUL selon l'importance des moyens qui pourront être attribués à celle-ci. Le projet en vaut vraiment la peine car il fera d'une bibliothèque actuellement freinée dans ses activités une bibliothèque du 21^{ème} siècle à la mesure des ambitions de l'Université pour ses étudiants et ses chercheurs.

A titre d'ultime précision, il n'a pas paru opportun, à ce stade de la réflexion, de hiérarchiser les différentes actions à réaliser pour la mise à niveau de la BUL tant celles-ci sont complémentaires, qu'il s'agisse des multiples travaux sur les collections, du développement des actions de médiation envers les différents publics, des actions de formation des utilisateurs à mettre en place, etc. Il appartient d'abord à l'Université du Luxembourg de prendre la mesure de l'ampleur du travail à accomplir.

³ Les 900 places de travail disponibles avant l'ouverture du *Saltire Centre* connaissaient un taux d'occupation de l'ordre de 45%. Depuis l'ouverture, le taux d'occupation des 1.800 places désormais disponibles est passé à 90%, soit un quadruplement de la fréquentation.

⁴ Soit une augmentation de + de 50%

⁵ 343 000 visiteurs en 2009, 524 000 visiteurs en 2011, l'année 2010 - année d'ouverture du RLC - n'étant pas comparable avec une fréquentation de 870.000 visiteurs, indice d'une grande curiosité par rapport au nouveau service !

8. Annexes

8.1 Note sur l'auteur du rapport et la méthodologie mise en œuvre

Marie-Françoise BISBROUCK a consacré une grande partie de sa vie professionnelle de Conservateur d'Etat des Bibliothèques en France aux questions de construction, d'aménagement et de restructuration des bibliothèques, tant municipales qu'universitaires et de recherche.

Elle a été successivement en charge de la politique de construction et du fonctionnement général des bibliothèques municipales au ministère de la Culture (1971 – 1982), puis de la nouvelle politique de construction et de restructuration des bibliothèques universitaires et de recherche au ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche (1992 – 2000).

Elle a, par ailleurs, été chargée d'enseignement, puis a pris la direction du Centre de formation aux carrières des bibliothèques de Paris (1983 – 1985), avant de prendre le poste d'adjointe au directeur de la Médiathèque de la Cité des Sciences et de l'Industrie à Paris (1986 à 1991), puis celui de directeur des bibliothèques de l'Université Paris-Sorbonne (Paris IV) de 2000 à 2008.

Entre 1991 et 2008, elle a été consultante pour de nombreux projets de constructions de bibliothèques publiques et universitaires, tant en France qu'à l'étranger (Espagne, Portugal, Italie, Suisse, Belgique, Hongrie, Bélarus).

Elle exerce toujours de nombreuses activités d'enseignement.

Très active tant au plan international qu'europpéen, elle a participé aux activités de la section de l'IFLA (*International Federation of Library Associations and Institutions*) *Library Buildings and Equipment* entre 1994 et 2003, tout en étant, depuis 1993, membre du Groupe d'experts en architecture des bibliothèques de l'association LIBER (Ligue des Bibliothèques Européennes de Recherche - *LIBER Architecture Expert Group*).

Marie-Françoise BISBROUCK a publié de nombreux articles sur la construction des bibliothèques dans les revues professionnelles et dirigé et co-rédigé plusieurs ouvrages de référence, dont :

- « La bibliothèque dans la ville » aux éditions du Moniteur en 1983,
- « Construire une bibliothèque universitaire » aux Editions du Cercle de la Librairie en 1993,
- « L'évaluation des bâtiments des bibliothèques universitaires : 1992-2000 », à la Documentation française en 2000,
- « Bibliothèques d'aujourd'hui : A la conquête de nouveaux espaces », aux Editions du Cercle de la Librairie en décembre 2010.

Depuis la fin 2008, elle est expert-consultant, en libéral, pour l'assistance, le conseil et la formation des bibliothécaires et des maîtres d'ouvrage aux projets de construction, restructuration et réaménagement de bibliothèques, tant en France (Lyon, Paris, Versailles, Orléans, etc.) qu'à l'étranger (Suisse, Luxembourg, Azerbaïdjan, etc.).

Au début 2009, Marie-Françoise BISBROUCK a été sollicitée en tant qu'experte par Madame Marie-Pierre PAUSCH, directrice de la Bibliothèque de l'Université du Luxembourg, sur le projet d'installation de la Maison du Livre à Belval (complément de programmation des espaces et équipement en mobilier de la bibliothèque, accompagnement sur les propositions des architectes du projet). Différentes études, menées en commun entre 2009 et 2011, ont permis d'affiner les

documents des architectes et ont conduit à aborder la question du développement des services de la Bibliothèque avant même leur ouverture à Belval, la question du personnel étant centrale.

Le plan de développement de la Bibliothèque (2013 – 2017) tel qu’il apparaît dans ce document est le fruit d’une collaboration étroite entre la directrice de la Bibliothèque et ses plus proches collaborateurs et la consultante. Il s’appuie sur l’expertise des uns et des autres et, pour les évolutions déjà engagées, sur le rapport d’activité 2008 – 2011 rédigé par la Bibliothèque. Plusieurs déplacements, soit à Luxembourg pour la visite des bibliothèques du Kirchberg et du Limpertsberg notamment et la rencontre avec les différents responsables des services (23 et 24 janvier 2012), soit à Paris pour des séances de travail (2011 – 2012) ont permis, par ailleurs, de mettre au point ce plan stratégique de développement qui, s’il était accepté par les autorités universitaires, permettrait de faire entrer de plain pied la BUL dans le cercle des bibliothèques modernes d’aujourd’hui tout en lui donnant la chance d’une excellente évolution pour demain.

Deux réunions de présentation de ce document le 28 juin 2012, auprès du Comité des Usagers et auprès des personnels de la Bibliothèque, ont permis de recueillir les avis des uns et des autres sur ce document fondateur du développement de la BUL.

8.2 Table des sigles utilisés

BnL	Bibliothèque nationale de Luxembourg http://www.bnl.public.lu/
BUL	Bibliothèque de l'Université du Luxembourg http://www.en.uni.lu/library
ETP	Equivalent temps plein
FDEF	Faculté de Droit, d'Economie et de Finance
FLSHASE	Faculté des Lettres, des Sciences humaines, des Arts et des Sciences de l'Education
FSTC	Faculté des Sciences, Technologies et Communication
JISC	Joint Information Systems Committee http://www.jisc.ac.uk/
RFID	Radio Frequency IDentification
SIGB	Système d'Information et de Gestion de Bibliothèque
UGR	Université de la Grande Région
UL	Université du Luxembourg http://www.uni.lu/

8.3 Bibliographie

Bibliothèque de l'Université du Luxembourg : *Chiffres-clés – Key Data, 2008-2011*.
http://wwwfr.uni.lu/library/key_data

Bibliothèques d'aujourd'hui : A la conquête de nouveaux espaces – Sous la direction de Marie-Françoise BISBROUCK – Paris, Edition du Cercle de la Librairie, décembre 2010.

The value of libraries for research and researchers. Rapport publié en mars 2011 par le Research Information Network (RIN) et Research Libraries United Kingdom (RLUK).
<http://rinarchive.jisc-collections.ac.uk/news/value-libraries-research-and-researchers>
<http://www.rluk.ac.uk/content/value-libraries-research-and-researchers>

Redefining the Academic Library – Managing the Migration to Digital Information Services – University Leadership Council, 2011, The Advisory Board Company, Washington – DC.

Re-skilling for Research : an investigation into the role and skills of subject and liaison librarian required to effectively support the evolving information needs of researchers – Conducted for RLUK (Research Library UK) by Mary AUCKLAND, OBE MSc HonFCLip, January 2012.

Mettre en place un Learning Centre: Enjeux et problématiques; rapport d'études – mai 2011.
Conférence des Présidents d'Université / Caisse des Dépôts, Paris.